SOTEC ケア・シート

CARE SHEET

ご購入1ヶ月以内に「故障かな」と思ったら・・・

ご購入後1ヶ月以内のハードウェアの不具合、付属品の不足などございましたら、
次の窓口にお問い合わせください。早急に対応をさせていただきます。

0570-001134

10:00～18:00（月～日）※ 祝日、当社指定休業日を除く

※ ナビダイヤルは携帯電話からもご利用できます。（PHSからはご利用できません）
※ ナビダイヤルは通話料のみでご利用できます。

1ヶ月以内対応の流れ

1ヶ月超の対応は、次のページを参照してください。

ナビダイヤル「0570-001134」に電話をします。
電話回線の確認をおこないます。
▶ 音声ガイダンスにしたがい *（こめ）と 1 をプッシュします。

確認NG →

ダイヤル回線の場合、電話機をプッシュ回線に切り替えてください。
変更できない場合そのままお待ちください。

確認OK ↓

▶ 音声ガイダンスにしたがい 3 をプッシュします。

↓

▶ 操作方法・各種設定に関する相談の方は 1 をプッシュします。
▶ 製品のトラブルの方は 2 をプッシュします。

→

ソーテックコンタクトセンタのオペレータに、電話が繋がります。

付属の保証書をお手元にご用意ください。
オペレータから、以下の情報をお伺いします。
・機種名
・製品シリアルNo.
・ご購入日およびご購入店名

診断の結果、緊急修理、欠品付属品送付等を含む対応をさせていただきます。

株式会社 ソーテック

04.09 EN4742A

ご購入1ヶ月超のお問合せ先

ソーテックコンタクトセンタ

ソーテックコンタクトセンタでは、製品をご購入いただいたお客様からの技術的なご質問や、修理に関するお問い合わせを受け付けております。

0570-001134

※ ナビダイヤルは携帯電話からもご利用できます。（PHSからはご利用できません）
※ ナビダイヤルは通話料のみでご利用できます。

■ 無償サポート期間（製品ご購入日より1年以内）のお客様
10:00～18:00（月～日）※ 祝日、当社指定休業日を除く

■ 有償サポート期間（製品ご購入日より1年超）のお客様
10:00～18:00（月～日、祝日）※ 当社指定休業日を除く
ご利用料金：お問い合わせ1件　2,500円（本体価格2,381円）

1ヶ月超対応の流れ

ナビダイヤル「0570-001134」に電話をします。
電話回線の確認をおこないます。
▶音声ガイダンスにしたがい ＊（こめ）と ❶をプッシュします。

確認OK

▶製品をご購入後1年を越えているお客様は ❶をプッシュします。
▶製品をご購入後1年以内のお客様は ❷をプッシュします。

❶ 有償サポート

製品ご購入後、1年を超えているお客様へ、有料にてサポートを承ります。
▶修理をご希望のお客様は ❶をプッシュします。
▶有料サポートをお申し込みのお客様は ❷をプッシュします。

❷ 無償サポート

確認NG

ダイヤル回線の場合、電話機をトーンに切り替えてください。
変更できない場合、そのままお待ちください。

オペレータに電話が繋がります。

カスタマー登録の流れ

カスタマー登録をおこなうと、弊社製品の最新情報やトラブル発生時のサポートなど、様々な情報、サービスを提供しています。次の流れにそってお早めにご登録をください。

製品をご購入いただいたお店

ソーテックダイレクト
（弊社WEBサイト・電話窓口・各ダイレクトショップ）

ご購入時にカスタマー登録をおこなっております。
お客様による登録は不要です。

電器店、パソコンショップ等
販売店様

登録方法をお選びください

カスタマー登録ハガキによる申し込み

カスタマー登録ハガキの、点線を切りとり必要事項を明記の上、50円切手を貼って投函してください。

保証書
株式会社ソーテック

簡単手間なし
WEB登録

SOTEC WEBサイト（http://sotec.co.jp/members/）にアクセスして、画面の指示にしたがって、登録フォームに必要事項を入力してください。

修理について

本製品を修理依頼される前にお読みください。修理サービスの流れ、修理中のサービスなどを記載しています。

▼ 修理をお申し込みになる前に

修理をお申し込みになる前に、ユーザーズガイドやヘルプ、ソーテックWEBサイトを参照して、問題を解決する方法が記述されていないかご確認ください。
ハードディスクの内容をご購入時の状態に戻したり、機器の増設を元に戻すと、問題が解決する場合もあります。
修理をお申し込みになる前に、一度お試しください。

※ なおリカバリを実施するとお客様ご自身で作成されたデータ、インストールされたソフトウェアは消えてしまいますので、あらかじめバックアップを実施することをお勧めします。
※ データの保証は出来ません。

▼ 保証書の準備

修理をお申し込みの際には保証書が必要になります。カスタマー登録ハガキから保証書部分を切り離し、必要事項をご記入の上、大切に保管してください。

▼ 修理のお申し込み

修理は、電話(引き取り)、イーサービスステーション(持ち込み)で受け付けています。

■ 電話(引き取り)でお申し込みをご希望のお客様

ソーテックコンタクトセンタまでお問い合わせください。

1. コールアンドピックアップサービスの受付を行います。
   ※ 有償修理の場合は、一部機種を除き、製品をお預かりする前に修理金額を提示する「先見積り」をおこなっています。
2. 所定の運送業者がお客様の指定された日時・場所へ、引き取りにお伺いします。
   ご購入時の梱包箱で、PC本体、保証書のみを梱包してください。
   ご購入時の梱包箱・梱包材をお持ちでない場合は、所定の運送業者が梱包します。
   (別途、箱代がかかります)お客様はPC本体、保証書を玄関口までご用意ください。
3. リペアセンタに修理品が到着し、受付順に修理を実施します。
   ※ 有償修理の場合はお見積りを作成し、お客様に郵送または、FAXにてご連絡します。
   見積書記載の支払い順序を経てお支払いの確認後、修理を開始いたします。
4. 修理完了後、修理報告書を同梱し、お客様の元にお届けします。

引き取りについて

・製品輸送中の破損・故障等を防ぐために、ご購入時の梱包箱、または当社で用意したPC用の梱包箱(有料)以外でのお引き取りは原則としてお受けしておりません。
・キーボード、マウス等の付属品は梱包しないでください。
・PC本体、保証書のみ梱包してください。/
・ご購入時の梱包箱を使用する場合は、梱包材の向き(上下左右が発泡スチロールに表記されています)にご注意ください。
・お引き取り訪問時間帯は、9～12時まで・12～15時まで・15～18時まで・18～21時までから、お選びいただけます。ただし、一部地域によっては、時間の指定ができない地域があります。

修理について

・有償修理で、「お客様ご申告の症状が再現しない」、または「お客様のご要望により修理を行わず、返却をする」場合は以下の費用が発生いたします。あらかじめご了承ください。
費用:作業工賃 + 送料 + 梱包箱代(ご購入時の梱包箱・梱包材をお持ちでない場合)
・お客様ご申告の障害現象が再現しない場合は修理を行わず、当社規定の動作チェックを実施して返送させていただきます。
・以下(裏面)の場合は全て有償となります。

・以下の場合は全て有償となります。
1. 保証書のご提示がない場合。
2. 保証書にお買い上げ年月日、保証期間、型名または品名、および製造番号または保証番号、販売店名の記入のない場合、または字句を書き換えられた場合。
3. お客様の取り扱いが適正でないために生じた故障。
4. お客様の分解、改造などによる故障。
5. 地震、落雷などの天災、人災(停電など)による故障。
6. 当社指定以外の機器、消耗品に起因する故障。
7. 消耗部品(バッテリパック等)の交換。

※ 保証期間内でも保証規定に基づき有償と判断された場合は、お見積りのご連絡をさせていただくことがあります。

・お客様のご要望により、当社にてハードディスクドライブの内容を工場出荷時に戻す場合、保証期間中でも有償となります(修理作業時に必要な場合を除く)。
・液晶ディスプレイのドット欠け[黒点(光らない点)や輝点(点灯したままの点)]については故障ではございませんので、修理の対象とはなりません。
・コンピュータウィルス等により生じた不具合の修正はできません。
・記憶装置内のデータの保証、復旧はできませんので、事前に必ずバックアップをしてください。
ハードディスクドライブの修理や初期化の際には、記憶装置内のデータが消去されます。
(工場出荷時の状態になります) あらかじめご了承ください。
・部品単品の送付(交換)はしていません。
・修理で交換した故障部品は、返却できません。
・修理期間中の代替機の貸し出し等は行っておりません。

その他修理について

・保証書裏面に記載されてある事項をよくお読みください。
・修理サービスの適用は、日本国内のみです。
・記載内容は予告なく改正、変更する場合もございますので、予めご了承ください。

■ イーサービスステーション(持ち込み)をご希望のお客様

イーサービスステーションは、下記に設置しています。
SOTEC ダイレクトショップ 札幌
SOTEC ダイレクトショップ 名古屋
SOTEC ダイレクトショップ 大阪
SOTEC ダイレクトショップ 福岡

※ 営業日時は、各ショップのWebサイトでご確認ください。
http://sotec.eservice.co.jp/service/repair/sess.asp
※ 2004年8月現在

1. ご購入時の梱包箱で、お持ち込みください。
受付時間は、各ダイレクトショップの営業時間内です。
2. 修理の受付をおこないます。
3. その場で、修理箇所の診断をおこないます。
修理納期は、受付・診断時にご確認ください。
4. 有償修理の場合、お見積りを作成します。
ご了承いただいた上で、修理を開始します。
5. 修理品を預かり、修理を開始します。
6. 修理品の発送はおこなっておりません。
イーサービスステーションでのお渡しになります。

修理状況のご案内

お預かりしている製品の修理状況が簡単に確認できます。iモード、EZweb、ボーダフォンライブ!の携帯端末でご利用できます。(一部の端末を除く)

SOTEC eService モバイル
http://sotec.eservice.co.jp/i/ にアクセス!!

QRコードからもアクセスできます。